

¿Hay alguien ahí?

Por Cristián Warnken,

22/11/2024



Intento cambiar un pasaje de avión para otra fecha. Nadie contesta el teléfono, nadie humano, digo. Debo conversar con un “otro” que, en realidad, es inteligencia artificial. Responde mis preguntas con alternativas que llevan a ninguna parte. Finalmente, me remite a alguien de verdad, parece. No tengo la certeza de que sí lo sea. Sus respuestas, por supuesto, me dejan insatisfecho: me cobran el triple del valor del pasaje original, solo por cambiar de fecha. Me indigno, hago saber mi molestia: la respuesta es tan estandarizada y “hecha” como la del “otro” u “otra” virtual. Me canso, doy por perdido el

pasaje. Pienso: la pesadilla del call center ha sido reemplazada por la pesadilla del IA center, domiciliado en ninguna parte, salvo en el recoveco de algún algoritmo. Antes había alguien al otro lado, que tal vez no terminaba por dar una solución satisfactoria, pero era alguien, que podía empatizar contigo. Ahora no hay nadie. Le compro unas zapatillas a un hijo por internet. El pedido llegará a un lugar donde deberemos pasar a retirarlas. Nos demoramos dos días más dentro del plazo: llegamos al local, y las zapatillas ya no están. Las llevaron a una bodega. Pido el número: me dicen que solo se comunican vía mensajes escritos en el *wsp*. Nuevamente lo mismo: el “nadie” virtual me remite una y otra vez a un menú sin salida, no hay forma de hacerle preguntas a alguien. Ante mi molestia, ese “nadie” me escribe: “lo siento, no entendí, estoy aprendiendo” (con una carita triste). En realidad, soy yo el que no aprendo, inmigrante digital extraviado en un mundo que está en ninguna parte. ¿Podré acostumbrarme a un mundo en que no habrá alguien atendiendo en una caja de un supermercado, ni en la ventanilla de un banco? Los lugares de atención serán sitios vacíos y todo lo haremos con “app”, y fuera de ellas, no podremos hacer nada. El mundo de la libertad asistida. Cuántos encuentros humanos perdidos, encuentros con ese “rostro” del que hablaba el filósofo Emmanuel Lévinas, ese rostro que te dice “no matarás”, no una máscara, sino una puerta de entrada a todo un universo, el universo que hay adentro de todo rostro humano. ¡Qué solos estaremos! Tal vez será todo muy eficiente, las grandes empresas ahorrarán mucho, será un mundo casi perfecto, pero ¿un mundo feliz? ¿Las librerías, los cafés, también serán atendidos por pantallas o robots, y nadie perderá el tiempo, es decir, nadie lo ganará? Nostalgia de viejos, me dirán. Cada época es distinta, hay que adaptarse. Pero, ¿quiero adaptarme? ¿No habrá lugares reales, donde haya “alguien” que pierda el tiempo atendiéndote y, tal vez, contándote algo de su vida? ¿Será eliminado para siempre el error? ¿Sobraremos, entonces, en un mundo perfecto, puesto que solemos equivocarnos, ya que somos falibles y frágiles? Tal vez haya alguien que, sintiendo este mismo vértigo que siento ahora, decida, algún día, en ese futuro de los no-lugares, “salirse” y resistir. Y puedan resurgir otra vez las ciudades, “polis” creadas para encontrarnos y encontrar la felicidad que, según Aristóteles, solo se consigue con otros. Donde los ancianos no sobren, donde te sirvan en el bar tu copa mirándote a los ojos y te llamen por tu nombre, donde alguien (tu casera) te pueda fiar, donde naveguemos en las aguas del error, de lo inútil, de lo superfluo, en las aguas humanas, de donde siempre salen hallazgos, errores bellos, abrazos gratuitos, miradas mágicas. ¡Ese mundo no puede desaparecer! ¡No puedes desaparecer “tú”, no puede desaparecer el pronombre “tú”! Ese “tú” al que le cantó el poeta Pedro Salinas: “Tú vives siempre en tus actos. / Con la punta de los dedos/ pulsas el mundo, le arrancas/ auroras, triunfos colores, / alegrías: es tu música./ La vida es lo que tú tocas”. ¿Cómo será la vida en que el “tocar” a otro será reemplazado por el “touch” a nadie? Le hago esta pregunta a ChatGPT: lo que me responde me da un escalofrío que recorre mi espalda, todavía humana

